

**PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
KEL. PENTOJANGAN KOTA PALOPO**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Merahi Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Palopo.*

Oleh,

IFRA

NIM 14.16.4.0046

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMIDAN
BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAMNEGERI
(IAIN) PALOPO
2018**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IFRA
Nim : 14.16.4.0046
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri, selain kutipan yang di tunjukan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagai mna mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 27 Maret 2018

Pembuat pernyataan

IFRA

14.16.4.0046

ABSTRAK

Ifra, 2018. “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo”.Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dr. Hj. Ramlah M., M.M dan Pembimbing (II) Muhammad Ilyas M.Ag., M.A

Kata kunci : Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Masyarakat

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh disiplin kerja kelurahan Pentojangan memegang peranan penting dalam keberhasilannya, dikarenakan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat di kelurahan tersebut, maupun pegawai dalam kelurahan dapat melaksanakan tugas dengan penuh kedisiplinan dan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat. Pada kelurahan Pentojangan di tetapkan waktu pelayanan yaitu pada pukul 08.00 – 11.30, dan 14.00-16.00, namun aturan tersebut belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh para pegawai, dimana mereka masih saja datang terlambat dan pulang sebelum waktunya. Yang membuat para warga yang ingin melakukan pengurusan berkas – berkas megeluh karena pegawai yang tidak tepat waktu atau kurang disiplin dalam bekerja. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan yaitu: metode pengumpulan data dengan menggunakan metode angket (kuesioner), dokumentasi, dan observasi. Alat ukur yang digunakan yaitu uji validitas dan realibilitas, dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik statistik deskriptif, dan uji hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji T. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan menggunakan *SPSS* versi 24. Penelitian ini dilakukan pada 96 masyarakat pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan baik secara parsial maupun bersama-sama. Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sedang. Artinya ada faktor lain yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah swt, atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nyasehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, guna melengkapi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat serta salam senantiasa selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah, Muhammad saw. Taklupa kepada para keluarga yang suci dan sahabatnya yang terpilih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima masukan, bantuan, bimbingan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang sangat membantu dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Terkhusus untuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sanji serta Ibunda Parida, yang telah melahirkan dan membesarkan penulis, merawat dengan penuh kasih dan sayang, tak kenal putus asa hingga penulis mampu menuntut ilmu sampai saat ini. Melalui kesempatan ini penulis banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., Rektor IAIN Palopo, Dr. Rustam S, M.Hum, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Hubungan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, SE., MM., Wakil Rektor II Bidang Keuangan dan Dr. Hasbih, M.Ag., Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan yang telah berusaha meningkatkan mutu perguruan tinggi tersebut sebagai tempat menimba ilmu pengetahuan dan telah menyediakan pengetahuan dan fasilitas sehingga dapat

menjalani perkuliahan dengan baik.

2. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, MM., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, sekaligus Pembimbing I, Dr. Takdir, SH., MH., Wakil Dekan II Bidang Administrasi, Dr. Rahmawati, M.Ag., dan Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, dan Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.,
3. Ilham., S.Ag., M.A., Ketua Prodi Ekonomi Islam dan beserta para dosen, asisten dosen Prodi Ekonomi Syariah yang selama ini telah banyak memberikan ilmu khususnya di bidang Ekonomi Islam.
4. Muh. Ilyas S.Ag M.A, Pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di IAIN Palopo dan khususnya pada saat penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Efendi P, M.Sos.I, Penguji I, dan Muzayyana Jabani ST., M.M yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, Dr, Masmuddin, M.Ag., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman – teman seperjuangan, terkhusus kelas Ekonomi Syariah B angkatan 2014 jazakumullahu Khairan Katsiran karena kita pernah belajar dan bertumbuh bersama dalam persaudaraan. kalian yang selalu membantu, mensupport yang selalu mengisi hari – hari menjadi sangat menyenangkan.
8. Teruntuk sahabat – sahabatku yang sudah banyak membantu dan mensupport penulis, yang sama – sama berjuang dari semester awal hingga akhir,

terkhusus kepada Andi Nurul Islamiah, Mirnayanti, Indriyanti, Aswar Anas, dan Fatma Fadli, perjuangan tak akan pernah putus karena diikat dengan rantai iman, Istiqomah dalam keimanan sebagai bukti keimanan. Semoga ikatan ukhuwah ini terbina untuk selamanya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karna itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat di harapkan.

Akibatnya penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah swt. Menuntun kearah jalan yang lurus.

Palopo, 25 Februari 2018
Penulis

IFRA
14.16.4.0046

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Defenisi Orprasional	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
B. Tinjauan Pustaka	10
1. Peran.....	10
2. Sampah	12
3. Bank Sampah	18
4. Pendapatan	20
C. Kerangka Fikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian	28
C. Informan/Subjek Penelitian	28
D. Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
B.	Hasil Penelitian	44
1.	SistemOperasional Bank Sampah 42	
2.	Peran Bank SampahdalamMeningkatkanPendapatanMasyarakat di Desa Ujung Mattajang 50	
BABA V PENUTUP		
A.	Kesimpulan	57
B.	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN-LAMPIRAN		63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting. Semakin baik disiplin karyawan pada sebuah perusahaan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Sebaliknya, tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi sebuah perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang di berikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah, kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, serta masyarakat pada umumnya. Melalui disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam karyanya, studinya biasanya adalah mereka yang memiliki disiplin yang tinggi. Seorang yang sehat dan kuat biasanya mempunyai disiplin yang baik, dalam arti ia mempunyai keteraturan di dalam menjaga dirinya, teratur kerja, teratur makan, tertib olahraga dan tertib dalam segala hal. Kekurangan disiplin dalam manajemen suatu perusahaan juga dapat mengakibatkan kerugian bahkan jatuhnya perusahaan itu sendiri.¹

Program bimbingan tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan. Kadang-kadang perilaku karyawan melanggar sesuatu, atau memperlihatkan kinerja yang tidak dapat di terima. Dalam kondisi seperti ini, maka disiplin menjadi penting.

¹ Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, h. 444 .

Disiplin adalah kegiatan manajemen yang mendorong ketaatan terhadap standar kerja perusahaan.²

Dalam menjalankan setiap aktivitas atau kegiatan sehari-hari, masalah disiplin sering di definisikan dengan tepat, baik waktu maupun tempat. Apapun bentuk kegiatan itu, jika di laksanakan dengan tepat waktu. Demikian pula dengan ketetapan tempat, jika di laksanakan dengan konsekuen, maka predikat disiplin tersebut telah merasuk kedalam jiwa seseorang.

Kelurahan pentojangan merupakan salah satu pembagian wilayah administrasi dibawah Kecamatan Telluwanua yang menaungi lima RW dan dua belas RT yang berada di jalan Salutete, Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh disiplin kerja kelurahan Pentojangan memegang peranan penting dalam keberhasilnya, dikarenakan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di kelurahan tersebut, kelurahan Pentojangan membutuhkan disiplin kerja yang kuat untuk pencapaian efektivitas yang optimal serta mampu memberikan perilaku yang disiplin kepada para pegawai pada kelurahan Pentojangan, agar pegawai dalam kelurahan dapat melaksanakan tugas dengan penuh kedisiplinan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Pada kelurahan Pentojangan di tetapkan waktu bekerja yaitu pada pukul 08.00 – 11.30, dan 14.00-16.00, namun aturan tersebut belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh para pegawai, dimana mereka masih saja datang

² Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, h. 497

terlambat dan pulang sebelum waktunya. Yang membuat para warga yang ingin melakukan pengurusan berkas – berkas maupun yang lainnya megeluh karena pegawai yang tidak tepat waktu atau kurang disiplin dalam bekerja. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo.

Berdasarkan uraian di atas, hal inilah yang mendorong calon peneliti untuk melakukan suatu pengkajian yang lebih mendalam tentang Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo.

B. Rumusan Masalah

Adapun pokok permasalahan Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kelurahan Pentojangan Kota Palopo adalah

Apakah Kepemimpinan Kelurahan Pentojangan Kota Palopo Berpengaruh Terhadap Disiplin Kerja Pegawai.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dilakukan, yaitu:

Untuk Mengetahui Apakah Disiplin Kerja Pegawai Pada Kelurahan pentojangan Kota Palopo mempengaruhi Kualitas Pelayanan Masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi baru dalam khasana pengetahuan

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan renungan dan intropeksi diri dalam kehidupan dan dapat membina pemimpin dan para pegawai yang ada pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo dalam mewujudkan tujuan mereka.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu yang relevan

Penelitian tentang hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Akan tetapi penelitian yang dilakukan penulis ini lebih kepada pengaruh antara disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Ada beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, di antaranya :

1. Agustina Lahun Nyangun (2017) Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jawa Barat.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh maka diketahui bahwa variabel disiplin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Kabupaten Kutai Barat. Sehingga hipotesis pada penelitian ini H_0 ditolak dan H_1 diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Kabupaten Kutai Barat maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu memberikan perhatian terhadap disiplin kerja dengan memberikan dorongan berupa apresiasi kepada seluruh pegawai agar dapat lebih aktif, inovatif, dan kreatif lagi dalam bekerja serta dengan meningkatkan disiplin kerja pada setiap diri pegawai diharapkan pegawai memiliki kesadaran dan rasa untuk

tanggung jawab terhadap pekerjaannya sehingga dapat dijauhkan dari tindakan – tindakan yang menyimpang aturan kerja. Selain itu perlu diperhatikan oleh pimpinan dan pegawainya lainnya yaitu mengenai kedisiplinan para pegawai pimpinan harus lebih meningkatkan pemberian sanksi dan hukuman yang jelas agar ditakuti oleh pegawai dan pegawai tidak akan melakukan tindak yang tidak disiplin sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat.³

2. Sasmita Iuminata (2015) Tentang Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat

Berdasarkan hasil perhitungan yang dibuat untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t, didapat hasil t hitung sebesar 3,817 hasil perhitungan tersebut memperlihatkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel yang terdapat pada tabel sebesar 1, 609. Yang berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel disiplin kerja pegawai terhadap variabel peningkatan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat.⁴

³ Agustina Lahun Nyangun, *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jawa Barat*, (Skripsi Universitas Mulawarman Kutai Barat, 2017)

⁴ Sasmita Iuminata, *Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat*, (Skripsi Universitas Mulawarman Kutai Barat, 2015)

3. Yogi Yumanto (2016) Tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Askes Di PT Askes Kediri

Dari hasil olah data , maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di PT Askes Kediri.
- b. Variabel disiplin kerja karyawan (X1) secara parsial memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di PT Askes Kediri
- c. Variabel kualitas pelayanan (X2) dan variabel disiplin kerja karyawan (X2) secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di PT Askes Kediri.⁵

4. Dian Sulistyawati, (2017) Tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional Disiplin Kerja Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor BPKAD Kendari

- a. Kecerdasan emosional, disiplin kerja, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Artinya pegawai di BPKAD terdapat perubahan peningkatan kecerdasan emosional melalui kemampuan pegawai memahami emosi pada saat menjalankan tugas dan dapat mengontrol emosi pada situasi yang sulit dalam melaksanakan pekerjaannya, disiplin kerja dapat di lihat dari pegawai yang mematuhi peraturan jam kerja

⁵ Yogi Yumanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Askes Di PT Askes Kediri*, Skripsi Universitas Kediri 2016)

serta berpakaian dan kualitas layanan yang di deskripsikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dalam pelayanan memiliki kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai pada kantor BPKAD kota Kendari

- b. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor BPKAD Kota Kendari sebagaimana ditunjukkan dengan hasil pengujian membuktikan bahwa semakin baik kecerdasan emosional pegawai, maka kinerja pegawai semakin meningkat. Artinya pegawai BPKAD sudah lebih baik dalam pengaturan emosi baik terhadap diri sendiri maupun terhadap pegawai lainserta komunikasi yang terjalin baik antara pimpinan pada staf, dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dengan beban kerja yang sangat tinggi, hal ini dapat meningkatkan kinerja pegawai.
- c. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor BPKAD Kota Kendari. Hasil penelitian membuktikan bahwa disiplin kerja pegawai yang tinggi memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Artinya bahwa kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, taat pada jam kerja, standar kerja, seragam berpakaian, penggunaan sarana dan infrastruktur kantor serta bekerja sesuai prosedur. Yang merupakan cerminan dari disiplin kerja mempunyai kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai.

- d. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor BPKAD Kota Kendari, sebagaimana hasil penelitian bahwa kualitas layanan yang baik mempunyai kontribusi yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Artinya bahwa semakin baik prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, lokasi dan lingkungan unit pelayanan, serta kompetensi petugas pemberi layanan yang merupakan deskripsi dari kualitas layanan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berjudul : "*Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo*", penulis lebih menekankan kepada ada atau tidaknya pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni sama-sama mengkaji mengenai disiplin kerja dengan kualitas pelayanan, dan metode penelitian yang digunakan pun sama yaitu metode kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada rumusan masalah, populasi, sampel, variabel, dan analisis data.

⁶ Dian Sulistyawati, *Pengaruh Kecerdasan Emosional Disiplin Kerja Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor BPKAD Kendari*, Skripsi Universitas Halu Oleo 2017)

B. Kajian Pustaka

1. Disiplin Kerja

b. Pengertian disiplin kerja

Menurut Simamora disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Hasibuan berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Berdasarkan pengertian di atas disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggaran.⁷

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi dan Dipengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Helmi merumuskan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja menjadi dua faktor, yaitu faktor kepribadian dan faktor lingkungan.

⁷Galih Aryo Nimpuno. *Skripsi, pengaruh disiplin kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan UD. pustaka Pelajar Yogyakarta*, 2015., h. 21-22.

1) Faktor Kepribadian

Faktor yang penting dalam kepribadian seseorang adalah sistem nilai yang dianut. Sistem nilai yang dianut ini berkaitan langsung dengan disiplin. Sistem nilai akan terlihat dari sikap seseorang, dimana sikap ini diharapkan akan tercermin dalam perilaku. Menurut Kelman perubahan sikap mental dalam perilaku terdapat tiga tingkatan yaitu disiplin karena kepatuhan, disiplin karena identifikasi, dan disiplin karena internalisasi.

a) Disiplin karena kepatuhan

Kepatuhan terhadap aturan-aturan yang didasarkan atas dasar perasaan takut. Disiplin kerja dalam tingkatan ini dilakukan semata untuk mendapatkan reaksi positif dari pimpinan atau atasan yang memiliki wewenang. Sebaliknya, jika pengawas tidak ada di tempat disiplin kerja tidak akan tampak.

b) Disiplin Karena Identifikasi

Disiplin karena identifikasi adanya perasaan kekaguman penghormatan pada pimpinan. Pemimpin yang kharismatik adalah figur yang dihormati, dihargai dan sebagai pusat identifikasi. Karyawan yang menunjukkan disiplin terhadap aturan-aturan organisasi bukan disebabkan pada atasannya namun disebabkan karena kualitas profesionalnya yang tinggi di bidangnya, jika pusat identifikasi ini tidak ada maka disiplin kerja akan menurun, pelanggaran meningkatkan frekuensinya.

c) Disiplin karena internalisasi

Disiplin kerja dalam tingkat ini terjadi karyawan punya sistem nilai pribadi yang menunjukkan tinggi nilai-nilai kedisiplinan. Dalam taraf ini, orang di

kategorikan mempunyai disiplin diri. Misalnya : walaupun tidak ada polisi namun pengguna motor tetap memakai helm dan membawa sim.

2) Faktor Lingkungan

Faktor Lingkungan disiplin seseorang merupakan produk sosialisasi hasil interaksi dengan lingkungan, terutama lingkungan sosial. Oleh karena itu pembentukan disiplin tunduk pada kaidah-kaidah proses belajar. Disiplin kerja yang tinggi tidak muncul begitu saja tapi merupakan agen pengubah perlu memperhatikan prinsip-prinsip konsisten adil bersikap positif dan terbuka. Konsisten adalah memperlakukan aturan secara konsisten dari waktu ke waktu. Selain aturan yang telah disepakati dilanggar, maka rusaklah sistem aturan tersebut. Adil dalam hal ini adalah memperlakukan seluruh karyawan dengan tidak membedakan.⁸

d. Macam-Macam Disiplin Kerja

Ada dua bentuk disiplin kerja, yaitu disiplin preventif, dan disiplin korektif.

1) Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai atau karyawan mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah di gariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

⁸ Galih Aryo Nimpuno. *Skripsi, pengaruh disiplin kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan UD. pustaka Pelajar Yogyakarta*, 2015, h. 22-24

2) Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai atau karyawan dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

Pada disiplin korektif, pegawai atau karyawan yang melanggar disiplin perlu di berikan sanksi dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai atau karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

e. Pendekatan Disiplin Kerja

Ada tiga pendekatan disiplin yaitu :

1) Pendekatan disiplin modern

Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru diluar hukuman. Pendekatan ini berasumsi :

- a) Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.
- b) Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku.
- c) Keputusan-keputusan yang semesta terhadap kesalahan atau prasangka harus di perbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan fakta-faktanya.
- d) Melakukan protes terhadap keputusan yang berat sebelah pihak terhadap kasus disiplin.

2) Pendekatan disiplin dengan tradisi

Pendekatan disiplin dengan tradisi, yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman. Pendekatan ini berasumsi :

- a) Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan, dan tidak pernah ada peninjauan kembali bila di putuskan.
- b) Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran. Pelaksanaannya harus di sesuaikan dengan tingkat pelanggarannya.
- c) Pengaruh hukuman untuk memberikan pelajaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai atau karyawan lainnya.
- d) Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras.
- e) Pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedua kalinya harus di beri hukuman yang lebih berat.

3) Pendekatan disiplin bertujuan

Pendekatan disiplin bertujuan berasumsi bahwa :

- a) Disiplin kerja harus dapat di terima dan di pahami oleh semua pegawai atau karyawan.
- b) Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku.
- c) Disiplin ditunjukkan untuk perubahan perilaku yang lebih baik.

d) Disiplin pegawai atau karyawan bertujuan agar pegawai atau karyawan bertanggung jawab terhadap perbuatannya.⁹

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan konsumen.¹⁰ Kualitas pelayanan atau *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Service quality dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan L Berry pada tahun 1988¹¹ dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, serta perbankan ritel dan pialang sekuritas.

Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Harapan para

⁹ Galih Aryo Nimpuno. *Skripsi, pengaruh disiplin kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan UD. pustaka Pelajar Yogyakarta*, 2015., h. 26

¹⁰Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. (Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016). h. 270.

¹¹Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Selemba Empat, 2006). h. 181.

pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.¹²

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika seorang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia.¹³

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

¹²Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. h. 181.

¹³Lijan Potlak Sinambela, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Cet. I; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 3.

- c. Kondisional, yakni pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan *public*.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.¹⁴ Oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati, seperti halnya dengan pegawai kelurahan harus memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengunjung kelurahan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini mencerminkan kesungguhan para pegawai kelurahan untuk melayani mahasiswa dan kesungguhan tersebut akan menjadikan kepuasan sebagai tujuan utama. Karena kepuasan pelangganlah yang dapat mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

¹⁴Lijan Potlak Sinambela, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*. h. 8.

Layanan sepenuh hati, juga bisa membantu kita menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan empat sikap “P” yaitu:

- a. *Passionate* (gairah). Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen. Mereka mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
- b. *Progressive* (progresif). Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif itu dimulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
- c. *Proactive* (proaktif). Supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Banyak orang yang hanya berdiam diri dan menanti disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambahan layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.
- d. *Positive* (positif). Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat

mengubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.¹⁵

Patricia Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang harus dipahami para aparatur pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana memandang diri sendiri.
- b. Bagaimana memandang orang lain.
- c. Bagaimana memandang pekerjaan.

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Fitzimmons dalam Budiman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empaty*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.¹⁶

Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam salah satu studi mengenai *servqual* disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *servqual* yaitu sebagai berikut:

¹⁵Lijan Potlak Sinambela, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, h. 9.

¹⁶Lijan Potlak Sinambela, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, h. 7.

- a. *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Pelayanan akan dapat dikatakan *reliability* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pengunjung kelurahan terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan serta kesulitan pengunjung perpustakaan. Unsur lain

yang juga penting dalam elemen ini adalah staf perpustakaan selalu siap untuk membantu mahasiswa yang membutuhkan bantuan.

- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat masyarakat merasakan kepuasan terhadap kelurahan tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi masyarakat, sehingga kelurahan Pentojangan akan mencapai kesuksesan dalam menyediakan pelayanan.

- e. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.¹⁷

¹⁷Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Selemba Empat, 2006). h. 182.

Tjiptono mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
- b. Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.
- c. Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.
- d. Perhatian yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.
- e. Bukti fisik yaitu tampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.¹⁸

2. Pelayanan dalam Islam

¹⁸Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. (Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016). h. 271.

Dalam bisnis dilandasi oleh dua hal pokok yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Kedua hal tersebut merupakan pesan moral yang bersifat universal.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam islam yaitu:

- a. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- b. Kreatif berani dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif dan berwawasan masa depan namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya memungkinkan dapat dilakuakn apabila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
- c. Amanah dan fathana yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.

Allah swt berfirman dalam Q.S. An-Nisa /4: 58 sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا
يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

Terjemahnya

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”¹⁹

- d. Tabliq yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi, tegas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, kordinasi, kendali dan supervisi.
- e. Istiqomah yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqomah dan mujahadah, peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.²⁰

3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Kualitas pelayanan diberikan kepada pengunjung harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

¹⁹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Diponegoro: CV Penerbit Diponegoro, 2010). h. 87

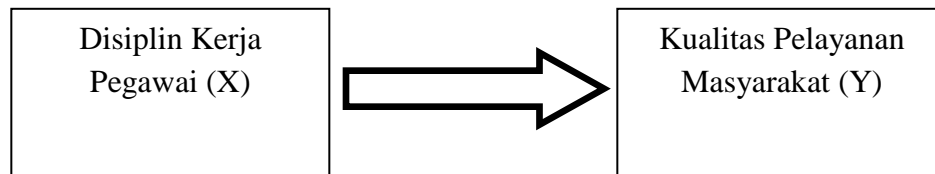
²⁰Musrina, *Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Rumah Makan Sari Laut Selera Kita di Kota Palopo*. (Skripsi; 2017)., h. 21-22

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar pengunjung merasakan adanya kepuasan.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis akan mencoba memberikan gambaran kerangka pikir yang dapat menghantar dalam pembahasan yang telah ditentukan. Kerangka pikir tersebut dapat disajikan dalam bentuk diagram sebagai berikut :

GAMBAR KERANGKA FIKIR



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan belum didasarkan pada fakta - fakta empiris yang diperoleh

malalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.²¹

Berdasarkan pengertian hipotesis tersebut, maka dapat di tarik rumusan masalah atau dugaan sementara yang di ambil sebagai hipotesis sebagai berikut :

H0 : **Tidak ada** pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja pegawai dengan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo.

H1 : **Ada** pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja pegawai dengan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Mixed Methods), (Cet. IV, Bandung: Alfabeta, 2013)., h. 99.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.²²

Dengan demikian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²³

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di jalan Salutete pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.²⁴ Jadi adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Pentojangan Kota Palopo yaitu sekitar 2.308.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Cet. III: Bandung: Alfabeta, 2013), h. 6.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, h. 11.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, h. 119.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁵ Pada penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*. *Simple random sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi. Teknik untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik slovin²⁶. Adapun rumus dari teknik slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 10% sebagai tingkat kesalahan pengambilan sampel. Maka dengan menggunakan rumus teknik slovin di atas maka diperoleh sampel sebagai berikut:

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Cet. XIII; Bandung: Alfabeta., 2011) h. 80.

²⁶Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 61.

$$n = \frac{2.308}{1+2.308 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{2.308}{1+2.308 (0,01)}$$

$$n = \frac{2.308}{24.08}$$

$$n = 96$$

berdasarkan perhitungan di atas dari jumlah populasi sebanyak 2.308 diperoleh ukuran sampel sebanyak 96 responden.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang penulis kumpulkan dalam bentuk data primer dan data sekunder, sedangkan yang dimaksud dengan dengan jenis – jenis data tersebut adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.²⁷
2. Data Sekunder, yaitu data yang telah jadi atau yang telah dipublikasikan oleh Kelurahan pentojangan kota Palopo

²⁷ Syofian Siregar, *Statistik Peremetrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, h. 37.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dari responden yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yakni sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan.²⁸

b. Angket (Kuisisioner)

Angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²⁹

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.³⁰

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, h. 196

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, h. 192.

³⁰ Syofian Siregar, *Statistik Peremetrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. h. 42.

F. Definisi Operasional

Table 3.1

Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
DisiplinKerja (X)	suatu alat yang di gunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku .	Pegawai Kelurahan berusaha datang ke tempat kerja lebih awal dari waktu yang ditentukan
		Pegawai Kelurahan bertanggung jawab terhadap tugas atau pekerjaannya
		Pegawai melakukan sesuatu sesuai dengan peraturan yang ditetapkan
Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y)	upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan konsumen ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan konsumen	Penampilan fisik
		Kenyamana melakukan Pelayanan
		Kemudahan proses pelayanan
		Keahlian dalam menggunakan alat bantu (komputer)
		Kesediaan untuk membantu Pelayanan yang cepat
		Komunikasi yang baik atau keakraban
		Kesopanan
		Memahami kebutuhan
		Memberikan perhatian yang tulus

G. Instrumen penelitian

Instrumen merupakan alat yang digunakan sebagai pengumpul data dalam suatu penelitian, dapat berupa kuisioner, sehingga skala pengukuran instrumen adalah menentukan satuan peroleh, sekaligus jenis data atau tingkatan data, apakah data tersebut berjenis nominal, ordinal, interval, maupun rasio.³¹

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang di gunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila di gunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan di ukur di jabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradansi dari sangat positif hingga sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:³²

³¹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17,,* h. 56.

³² Sugiyono, *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”* (Cet. XIII; Bandung; Alfabeta.,2011). h.93.

- a. Sangat Setuju : 5
- b. Setuju : 4
- c. Ragu-ragu : 3
- d. Tidak Setuju : 2
- e. Sangat Tidak Setuju : 1

Tabel Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Aspek	Indikator	Item Pernyataan
Disiplin Kerja (X)	a. Waktu bekerja	Pegawai Kelurahan berusaha datang ke tempat kerja lebih awal dari waktu yang ditentukan	Pegawai Kelurahan selalu datang ke tempat kerja lebih awal dari waktu yang ditentukan
			Pegawai Kelurahan datang dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan
	b. Bertanggung Jawab	Pegawai Kelurahan bertanggung jawab terhadap tugas atau pekerjaannya	Pegawai Kelurahan bekerja terus menerus selama waktu yang telah ditentukan
			Pegawai Kelurahan Selalu bersungguh sungguh setiap melakukan pekerjaan
	c. Taat Pada Peraturan	Pegawai melakukan sesuatu sesuai dengan peraturan yang ditetapkan	Pegawai Kelurahan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu atau jam yang telah ditentukan
			Pegawai Kelurahan tidak pernah meninggalkan tempat kerja selama jam kerja

Kualitas Pelayanan Masyarakat	a. <i>Tangible</i>	a. Penampilan fisik	Pegawai Kelurahan berpenampilan yang rapi
		b. Kenyamanan melakukan pelayanan	Pegawai Kelurahan ramah dalam melayani masyarakat
	b. <i>Reliability</i>	a. Kemudahan proses pelayanan	Pegawai Kelurahan memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan
		Keahlian dalam menggunakan alat bantu (komputer)	Pegawai Kelurahan dapat menggunakan alat bantu yang ada dengan baik dalam melayani masyarakat
	c. <i>Responsiveness</i>	a. Kesiediaan untuk membantu	Pegawai kelurahan selalu siap dalam melayani masyarakat
		b. Pelayanan yang cepat	Pegawai Kelurahan tidak menunda-nunda dalam melayani masyarakat
	d. <i>Assurance</i>	a. Komunikasi yang baik atau keakraban	Pegawai dan Masyarakat memiliki keakraban yang baik
		b. Kesopanan	Pegawai Kelurahan melayani dengan 5 S kepada masyarakat
	e. <i>Emphaty</i>	a. Memahami kebutuhan	Pegawai Kelurahan memahami kebutuhan masyarakat
		b. Memberikan perhatian yang tulus	Pegawai Kelurahan bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan masyarakat

a. Uji Instrumen

Instrumen akan di uji dengan dua tahap:

1) Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan/pernyataan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut.³³

Hasil uji validitas untuk masing-masing instrumen variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.3
Hasil Uji validitas Variabel Disiplin Kerja (X)

Item Pernyataan	R _x	Keterangan
X1	0,791	Valid
X2	0,751	Valid
X3	0,770	Valid
X4	0,644	Valid
X5	0,636	Valid
X6	0,703	Valid

³³ Syofian Siregar, “Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17”, h. 75.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Y1	0,617	Valid
Y2	0,648	Valid
Y3	0,635	Valid
Y4	0,619	Valid
Y5	0,637	Valid
Y6	0,576	Valid
Y7	0,412	Valid
Y8	0,363	Valid
Y9	0,527	Valid
Y10	0,418	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas masing-masing instrument penelitian, semua pernyataan dari setiap variabel dapat dikatakan valid karena nilai koefisien korelasi atau r di atas 0,169.

2) Uji Realibilitas

Realibilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama.³⁴

Hasil uji rehabilitas untuk masing-masingi instrumen variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

³⁴ Syofian Siregar, “*Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*”, h. 87.

Tabel 3.5
Hasil Uji Reabilitas Variabel Disiplin Kerja (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	6

Berdasarkan hasil uji reabilitas di atas dari 6 pernyataan memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,812 yaitu lebih besar dari 0,6, berdasarkan ketentuan ketentuan diatas maka indicator indicator dalam penelitian ini dikatakan valid.

Tabel 3.6
Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	10

Berdasarkan hasil uji reabilitas di atas dari 10 pernyataan memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,721 yaitu lebih besar dari 0,6, berdasarkan ketentuan ketentuan diatas maka indicator indicator dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

I. Teknik Analisis Data

Metode analisis data adalah pengolahan data dari hasil penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan setelah data penelitian terkumpul. Untuk melihat adanya pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan digunakan analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana tersebut bertujuan untuk melihat ada tidaknya

pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo. Untuk menganalisis data kedalam regresi sederhana tersebut digunakan aplikasi SPSS. Teknik analisis data yang digunakan adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang di gunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.³⁵

2. Analisis Regresi sederhana

Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (Independent) dan satu variabel terikat (dependent).³⁶

Rumus regresi linear sederhana

$$Y = a + b.X + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

X = variabel bebas

A dan b = konstanta

E = Standar Error

³⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, h. 206

³⁶ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, h. 380

3. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), maka dilakukan pengujian sebagai berikut:

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan) .

Langkah-langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut :

Hipotesis

H_0 = Disiplin kerja secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H_a = Disiplin kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

b. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui kebenaran pernyataan atau dugaan yang dihipotesiskan oleh peneliti.³⁷

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 = Variabel disiplin kerja secara parsial **tidak mempunyai pengaruh** yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

³⁷ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, h. 194.

H_a = Variabel disiplin Kerja secara parsial **mempunyai pengaruh** yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Setelah uji validitas, realibilitas, maka instrumen yang dinyatakan valid, dan realibel, selanjutnya dapat digunakan dalam pengujian hipotesis. Adapun dalam pengujian hipotesis ini peneliti melakukan Uji T.

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian dalam analisis ini adalah berdasar nilai t_{hitung} dan t_{tabel} sebagai berikut:

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Cara mencari t_{tabel}

$$t_{tabel} = (\alpha/2 : n - k - 1)$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kelurahan Pentojangan

Kelurahan Pentojangan merupakan salah satu wilayah administrasi di bawah Kecamatan Telluwanua, yang beralamat di jalan Salutete Kota Palopo Sulawesi Selatan. Penelitian ini mengambil sampel masyarakat Kelurahan Pentojangan Kota Palopo sebanyak 96 responden.

1. Letak Wilayah/Kondisi Geografis

Kelurahan Pentojangan merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Telluwanua Kota Palopo. Kelurahan Pentojangan mulai terbentuk pada tahun 2006, yang bermula dari pemekaran Kelurahan Maroangin. Kelurahan Pentojangan beralokasi kurang lebih 35 km dari pusat kota palopo yang merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Telluwanua. Kelurahan Pentojangan memiliki luas wilayah 6,3 Km². dengan penggunaan lahan sebagai berikut:

2. Batas Wilayah

Kelurahan Pentojangan berbatas dengan:

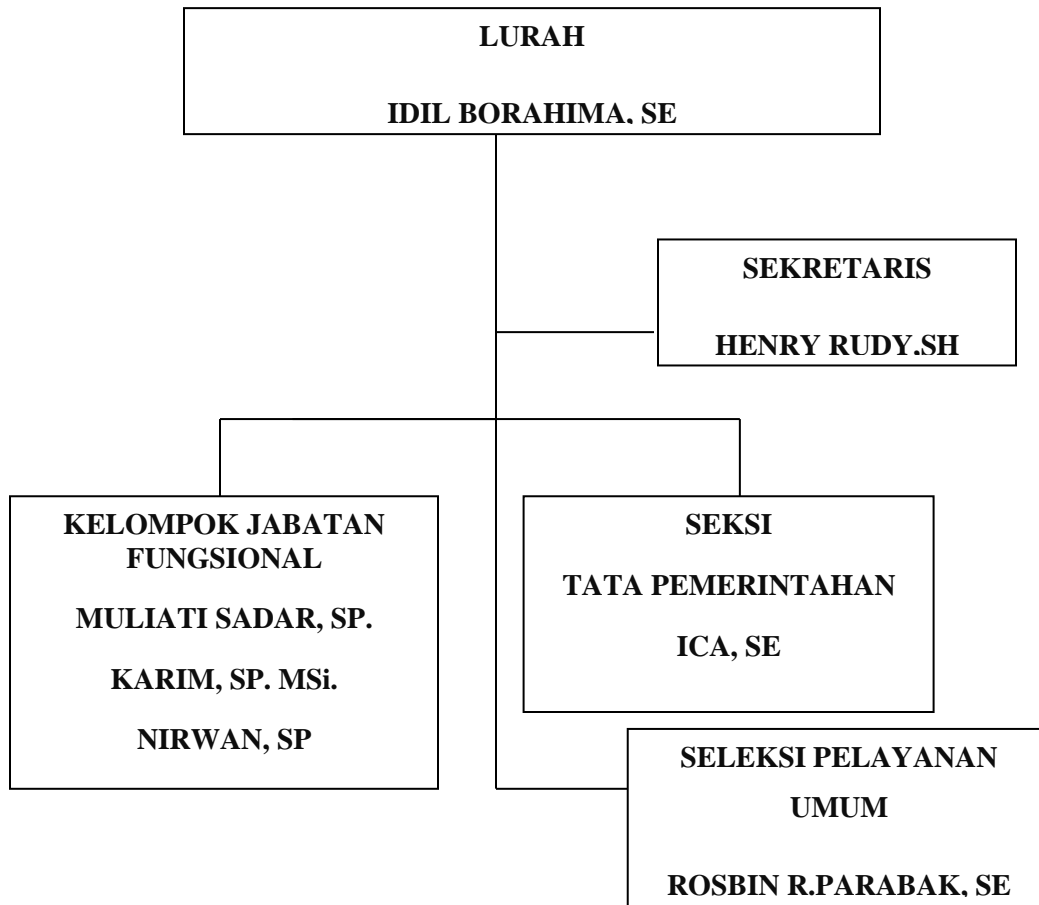
Sebelah Utara	: Kelurahan Jaya
Sebelah Timur	: Kelurahan Salubattang
Sebelah Selatan	: Kelurahan Mancani
Sebelah Barat	: Kelurahan Maroangin ³⁸

³⁸ Data Profil Kelurahan Pentojangan 2017

3. *Struktur Kelurahan Pentojangan*

Bagan Struktur Organisasi

Kelurahan Pentojangan Kecamatan Telluewanua Kota Palopo



B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat Kelurahan Pentojangan Kota Palopo sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik masyarakat. Hal ini dilakukan dengan harapan bahwa informasi ini dapat menjadi masukan bagi pegawai Kelurahan Pentojangan Kota Palopo dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan aturan yang ada.

Karakteristik/identitas responden ini berdasarkan jenis kelamin dan pendidikan terakhir.

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-laki	40	42%
Perempuan	56	58%
Total	96	100%

Sumber: Data di Olah, 2018

Berdasarkan jenis kelamin, ternyata responden didominasi oleh pegawai yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 56 orang dengan persentase 58% dan sisanya adalah responden Laki-laki sebanyak 40 orang atau 42%. Jumlah responden Perempuan yang lebih banyak dibanding responden Laki-laki namun demikian perbedaan jenis kelamin bisa menimbulkan pendapat atau sudut pandang

yang berbeda dalam menilai disiplin kerja dari pegawai Kelurahan Pentojangan Kota Palopo.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	Percent
20 – 35 Tahun	40	42%
36 – 45 Tahun	31	32%
46 – 60 Tahun	25	26%
Total	96	100%

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan usia yang dimiliki responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden, 40 atau 42% diantaranya adalah berusia 20-30 tahun, dan 31 atau 32% adalah berusia 36-45 tahun, sedang 25 atau 26% adalah berusia 46-60. Usia yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analitis terhadap suatu permasalahan seperti disiplin kerja dari pegawai Kelurahan Pentojangan dalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Deskripsi Variabel

Kuisisioner yang telah peneliti bagikan kepada responden terdiri dari 16 item pernyataan, dan hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana yang dipaparkan pada tabel dibawah ini:

a. Disiplin kerja (X)

Tabel 4.3

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Disiplin Kerja (X)

NO ITEM	SKOR JAWABAN										Total (%)	Total responden
	SS		S		RR		TS		STS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	100%	96
1	6	6%	33	34%	50	52%	7	7%	-	-	100%	96
2	8	8%	38	40%	44	46%	6	6%	-	-	100%	96
3	8	8%	42	44%	36	37%	10	10%	-	-	100%	96
4	10	10%	48	50%	34	35%	4	4%	-	-	100%	96
5	7	7%	40	42%	44	46%	5	5%	-	-	100%	96
6	8	8%	37	38%	49	51%	2	2%	-	-	100%	96

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS Ver.24 .

- 1) Frekuensi jawaban responden tentang item pernyataan “Pegawai Kelurahan selalu datang ke tempat kerja lebih awal dari waktu yang ditentukan” 6 (6%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 33 (34%) masyarakat menyatakan setuju, 50 (52%) masyarakat menyatakan ragu-ragu, 7 (7%) masyarakat menyatakan tidak setuju. Tidak ada pegawai yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 2) Frekuensi jawaban tentang item pernyataan “Pegawai Kelurahan datang dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan” dari kuisioner yang di isi dan di analisis responden, diketahui bahwa 8 (8%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 38 (40%) masyarakat menyatakan setuju, 50 (52%) masyarakat

menyatakan ragu-ragu, 7 (7%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju

- 3) Frekuensi jawaban tentang item pernyataan “Pegawai Kelurahan bekerja terus menerus selama waktu yang telah ditentukan” dari kuisisioner yang di isi dan di analisis responden, diketahui bahwa 8 (8%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 42 (44%) masyarakat menyatakan setuju, 36 (37%) masyarakat menyatakan ragu-ragu, 10 (10%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju
- 4) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai Kelurahan Selalu bersungguh sungguh setiap melakukan pekerjaan” dari kuisisioner yang di isi dan di analisis responden. Diketahui bahwa 10 (10%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 48 (50%) masyarakat menyatakan setuju, 34 (35%) masyarakat menyatakan ragu-ragu, 4 (4%) masyarakat menyatakan tidak setuju, dan tidak ada masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 5) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai Kelurahan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu atau jam yang telah ditentukan” dari kuesioner yang di isi dan di analisis responden. Diketahui bahwa 7 (7%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 40 (42%) masyarakat menyatakan setuju, 44 (46%) masyarakat menyatakan ragu-ragu, 5 (5%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju.

- 6) Frekuensi jawaban item pernyataan “ Pegawai Kelurahan tidak pernah meninggalkan tempat kerja selama jam kerja ” dari kuesioner yang di isi dan di analisis responden. Diketahui bahwa 8 (8%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 37 (38%) masyarakat menyatakan setuju, 49 (51%) masyarakat menyatakan ragu-ragu, 2 (2%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju.

b. Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.4

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan (Y)

No Item	Jawaban responden										Total %	Total responden
	SS		S		RR		TS		STS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	7	7%	43	45%	41	43%	4	4%	1	1%	100%	96
2	6	2,1%	39	41%	45	47%	4	4%	2	2%	100%	96
3	6	6%	42	44%	47	49%	1	1%	-	-	100%	96
4	11	11%	43	45%	41	43%	1	1%	-	-	100%	96
5	8	8%	39	41%	38	39%	10	10%	1	1%	100%	96
6	4	4%	43	45%	32	33%	16	17%	1	1%	100%	96
7	13	13%	62	65%	13	13%	8	8%	-	-	100%	96
8	1	1%	5	5%	28	29%	54	56%	8	8%	100%	96
9	5	5%	38	40%	18	19%	31	32%	4	4%	100%	96
10	3	3%	23	24%	30	31%	32	33%	8	8%	100%	96

Sumber: data primer diolah dengan SPSS Ver.24

- 1) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai Kelurahan berpenampilan yang rapi” dari kuisisioner yang di isi dan di analisis responden. Diketahui bahwa 7 (7%)

masyarakat menyatakan sangat setuju, 43 (45%) masyarakat menyatakan setuju, 41(43%) masyarakat menyatakan ragu ragu,4 (4%) menyatakan tidak setuju, 1 (1%) masyarakat menyatakan sangat tidak setuju, dan tidak ada.

- 2) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai Kelurahan ramah dalam melayani masyarakat” dari kuisioner yang di isi dan di analisis responden. Diketahui bahwa 6 (6%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 39 (41%) masyarakat menyatakan setuju, 45 (47%) masyarakat menyatakan ragu-ragu, 4 (4%) masyarakat menyatakan tidak setuju, dan 2 (2%) masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 3) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai Kelurahan memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan “dari kuisioner yang di isi dan di analisis responden. Diketahui bahwa 6 (6%) masyarakat sangat setuju, 43 (45%) masyarakat menyatakan setuju, 41 (43%) masyarakat menyatakan ragu ragu, 1 (1%) masyarakat menyatakan tidak setuju, dan tidak ada masyarakat yang menyatakan sangaat tidak setuju.
- 4) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai Kelurahan dapat menggunakan alat bantu yang ada dengan baik dalam melayani masyarakat” Diketahui bahwa 11 (11%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 43 (49%) masyarakat menyatakan setuju, 41(42%) masyarakat menyatakan ragu-ragu, dan 1 (1%) masyarakat yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju.

- 5) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai kelurahan selalu siap dalam melayani masyarakat” dari kuesioner yang di isi dan di analisis responden. Diketahui bahwa 8 (8%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 39 (41%) masyarakat menyatakan setuju, 38 (39%) masyarakat menyatakan ragu-ragu, 10 (10%) masyarakat menyatakan tidak setuju, dan 1 (1%) masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 6) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai Kelurahan tidak menunda-nunda dalam melayani masyarakat” dari kuisisoner yang di isi dan di analisis responden. Diketahui bahwa 4 (4%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 43 (45%) masyarakat menyatakan setuju, 32 (33%) masyarakat menyatakan ragu-ragu, 8 (8%) masyarakat menyatakan tidak setuju, dan tidak ada masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 7) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai dan Masyarakat memiliki keakraban yang baik” dari kuesioner yang di isi dan di analisis responden. Diketahui bahwa 13 (13%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 62 (65%) masyarakat menyatakan setuju, 13 (13%) masyarakat menyatakan ragu-ragu, 8 (8%) masyarakat menyatakan tidak setuju, dan tidak ada masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 8) Frekuensi jawaban item pertanyaan “Pegawai Kelurahan melayani dengan 5 S kepada masyarakat” dari kuesioner yang di isi dan di analisis responden. Diketahui bahwa 1 (1%) masyarakat yang menyatakan sangat setuju, 5 (5%) masyarakat yang menyatakan setuju, 28 (29%) masyarakat yang menyatakan

ragu ragu, 54 (56%) masyarakat yang menyatakan tidak setuju, 8 (8%) masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju.

- 9) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai Kelurahan memahami kebutuhan masyarakat Pegawai Kelurahan memahami kebutuhan masyarakat” dari kuesioner yang di isi dan di analisa responden. Diketahui bahwa 5 (5%) masyarakat menyatakan sangat setuju, 38 (40%) masyarakat menyatakan setuju, 18 (19%) masyarakat menyatakan ragu ragu, 31 (3%) masyarakat menyatakan tidak setuju, dan 4 (4%) masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju sangat tidak setuju.

- 10) Frekuensi jawaban item pernyataan “Pegawai Kelurahan bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan masyarakat dari kuesioner yang di isi dan di analisa responden. Diketahui bahwa 3 (3%) masyarakat yang menyatakan sangat setuju, 23 (24%) masyarakat yang menyatakan setuju, 30 (31%) masyarakat yang menyatakan ragu ragu, 32 (33%) masyarakat yang menyatakan tidak setuju, dan 8 (8%) masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju.

C. Hasil Analisis Data

1. Analisis Regresi Sederhana

Analisi regresi sederhana di gunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel disiplin kerja (X), terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) perhitungan statistik dalam analisis regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program *SPSS versi 24 For Windows*. Hasilnya dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Hasil analisis regresi linear sederhana

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,481	2,308		6,278	,000
Disiplin kerja	,881	,108	,643	8,143	,000

a. Dependent Variable: Disiplin Kerja

Dari tabel di atas, maka hasil yang di peroleh di masukkan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

$$Y = 14,481 + 0,881 + 2,308$$

Persamaan tersebut dapat menjelaskan bahwa :

- Konstanta sebesar 14,481, artinya bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 14,481.
- Koefesien regresi X sebesar 0,881 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai disiplin kerja, maka nilai kualitas pelayanan bertambah sebesar 0,881, Koefesien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y bernilai positif.
- Standar error sebesar 2,308 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji *SPSS* memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 2,308.

Hasil regresi linear sederhana di atas menunjukkan bahwa variabel bebas (X) yakni disiplin kerja berpengaruh positif terhadap variabel terikat (Y) yakni kualitas pelayanan masyarakat.

2. Uji F

Tabel 4.6

Nilai Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	745,174	1	745,174	66,303	,000 ^b
	Residual	1056,451	94	11,239		
	Total	1801,625	95			

3. a Dependent Variabel : Kualitas pelayanan

4. b Predictors: (Constant), Disiplin Kerja

Langkah-langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut :

Hipotesis

H_0 = Disiplin kerja secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H_a = Disiplin kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0.05 ($\alpha = 5\%$), Dari output diatas diketahui bahwa nilai $F_{hitung} = 66,303$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 atau sebesar 0%, artinya bahwa variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) dengan tingkat signifikansi sebesar 0 %.

Cara menentukan F_{tabel} yaitu dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, dan df 1 dapat ditentukan dengan persamaan berikut:

df 1 = jumlah variabel (X), artinya df 1 = 1 karena variabel X pada penelitian ini hanya ada satu.

df 2 = $n - k - 1$, atau df 2 = $96 - 1 - 1 = 94$, jadi df 2 = 94.

Kesimpulannya dapat dilihat pada tabel F pada kolom 1 baris 96 yakni 3,94.

Berdasarkan pengujian statistik dengan metode uji F, di mana tingkat signifikan yang diperoleh lebih kecil yakni sebesar 0,000 dari standar signifikan yakni 5 % atau 0,05 dan perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel} , di mana $F_{hitung} = 66,303 > F_{tabel} = 3,94$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima.

Kriteria pengujian

Ho diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($66,303 > 3,94$)

Berdasarkan teori dan hasil statistik penelitian berdasarkan uji F, disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

3. Uji T

Tabel 4.7
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients(a)					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	14,481	2,308		6,276
	Kepemimpinan	,881	,108	,643	8,143

a Dependent Variable : Kualitas Pelayanan

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 = variabel disiplin kerja secara parsial **tidak mempunyai pengaruh** yang signifikan terhadap kualitas pelayanan

H_a = variabel disiplin kerja secara parsial **mempunyai pengaruh** yang signifikan terhadap kualitas pelayanan

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian dalam analisis ini adalah berdasar nilai t_{hitung} dan t_{tabel} sebagai berikut:

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Adapun output di atas di ketahui nilai t_{hitung} 8,143. Karena nilai t_{hitung} sudah di temukan, maka selanjutnya akan di cari nilai t_{tabel} .

Rumus dalam mencari nilai t_{tabel} adalah :

$$\text{Nilai } \alpha / 2 = 0,05/2 = 0,025$$

$$\text{Derajat kebebasan (df)} = n - 2 = 96 - 2 = 94$$

Nilai 0,025 ; 94 kemudian dapat di lihat distribusi nilai t_{tabel} , maka di lihat nilai t_{tabel} sebesar 1,989.

Berdasarkan nilai t, diketahui nilai t_{hitung} sebesar 8,143 > 1,989. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja (X) berpengaruh terhadap variabel

kualitas pelayanan (Y). Sedangkan berdasarkan nilai signifikansi diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa H_a diterima H_0 di tolak.

4. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini di gunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh terhadap variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi untuk variabel bebas di gunakan *R Square*.

Tabel 4.8
Hasil Uji Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,643 ^a	,414	,407	3,352

a Predictors: (Constant), Disiplin Kerja

b Dependent Variabel : Kualitas Pelayanan

tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (*R*) yaitu sebesar 0,643. Dari output tersebut di peroleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,414, yang artinya pengaruh variabel bebas (disiplin kerja) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) adalah sebesar 41,4 %. Sedangkan sisanya sebesar 58,6% dipengaruhi oleh factor-faktor lain atau variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini seperti : budaya, lingkungan, motivasi, dan factor lainnya.

Pedoman untuk memberikan inteprestasi koefisien determinasi yaitu :

Tabel 4.9
Interpretasi Kofisien Determinasi

Koefisien Determinasi	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0, 399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Koefisien determinasi dari hasil uji sebesar 0,414 , memiliki pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sedang.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian pada masyarakat Kelurahan Pentojangan Kota Palopo dan melakukan penyebaran angket (kuesioner) yang diisi oleh masyarakat, kemudian peneliti mengolah data dari hasil jawaban responden yang pengelolaan data tersebut dibantu oleh aplikasi *SPSS 24*.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Ada pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.” Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh ialah bahwa memang terdapat pengaruh yang positif dan

signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, berikut penjelasan hasil penelitian yang telah diperoleh:

Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo.

Hasil pengujian terhadap variabel disiplin kerja, berdasarkan hipotesis yang menyatakan bahwa “Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan”. Dapat dibuktikan, Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} = 8,143 > t_{tabel} = > 1,989$ dan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak, sehingga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepemimpinan terhadap disiplin kerja. Dari hasil ini membuktikan bahwa hipotesis tersebut terbukti kebenarannya.

Apabila dilakukan analisis berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel sebelumnya, dapat melihat pengaruh disiplin kerja dengan memerhatikan nilai t_{hitung} dan tingkat signifikansi dari variabel tersebut.

Berdasarkan tabel 4.7 diatas nilai t_{hitung} untuk variabel disiplin kerja sebesar $8,143 > t_{tabel} 1,989$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo, dengan nilai signifikan sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,005. Sehingga dapat dikatakan bahwa H_a diterima H_0 di tolak.

Pada uji koefisien determinasi (R) berdasarkan hasil pengujian sebagai berikut :

Berdasarkan hasil disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada kelurahan Pentojangan Kota Palopo, pada tabel menunjukkan nilai koefisien determinasi (R *Square*) sebesar sebesar 0,414, yang artinya pengaruh variabel bebas (disiplin kerja) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) adalah sebesar 41,4%. Sedangkan sisanya sebesar 58,6 % di pengaruhi oleh faktor – factor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti : budaya, lingkungan kerja, motivasi, dan faktor lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diperoleh peneliti mengenai pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan pada Kelurahan Pentojangan Kota Palopo. Beberapa hal yang dapat membuktikan pengaruh tersebut antara lain :

1. Hasil Uji T

Hasil pengujian secara parsial diperoleh dari nilai t_{hitung} sebesar $8,143 > 1,989$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$, sehingga hipotesis (H_0) di tolak dan hipotesis alternatif (H_a) di terima. Berarti pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga apabila disiplin kerja pegawai semakin baik maka tingkat kualitas pelayanan di kelurahan Pentojangan Kota Palopo akan mengalami kenaikan.

2. Hasil Uji F

Hasil pengujian secara simultan di peroleh bahwa nilai $F_{hitung} = 66,303$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,000$ atau sebesar 0% artinya bahwa variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) dengan tingkat signifikan sebesar 0% dan perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel} , di mana $F_{hitung} = 3,94$.

3. Hasil Uji Regresi

Hasil uji regresi, nilai constant sebesar 14,481 sedang nilai disiplin kerja koefisien regresi sebesar 0,881. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) bernilai positif. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,441 atau 41,4 %, yang berarti pengaruh variabel bebas (disiplin kerja) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) adalah sebesar 41,4 % atau menurut tabel interpretasi pengaruhnya sedang.

B. Saran – saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini diberikan beberapa saran antara lain:

1. Bagi pihak Kelurahan Pentojangan Kota Palopo

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk mengatasi masalah yang terjadi pada pegawainya. Dimana berdasarkan hasil penelitian, disiplin kerja pegawai masih berada dalam kategori sedang. Hal ini dapat dijadikan pertimbangan bagi lurah untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai. Maka dari itu diharapkan pimpinan kelurahan pentojangan dapat meningkatkan disiplin kerja pegawai dengan memimpin pegawai lebih baik lagi, sehingga pegawai mempunyai disiplin kerja yang lebih baik dan dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi. Dimana masyarakat tidak mengeluh dengan kualitas pelayanan di Kelurahan Pentongan Kota Palopo.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan agar dilakukan tidak hanya terbatas pada Kelurahan saja namun diharapkan agar diperluas lagi. Dan juga memperoleh gambaran yang lebih lengkap, sehingga hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahnya, Diponegoro: CV Penerbit Diponegoro, 2007.
- Aryo Galih Nimpuno. *Skripsi, pengaruh disiplin kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan UD. pustaka Pelajar Yogyakarta*, 2015.
- Hamlik Oemar, *pengembangan sumber daya manusia manajemen pelatihan ketenagakerjaan pendekatan terpadu*, (Ed. I, Cet. II; Jakarta: Bumi Aksara, 2001)
- Iluminata Sasmita, *Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat*, (Skripsi Universitas Mulawarman Kutai Barat, 2015)
- Luhun Agustina Nyangun, *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jawa Barat*, (Skripsi Universitas Mulawarman Kutai Barat, 2017)
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Selemba Empat, 2006.
- Musrina, *Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Rumah Makan Sari Laut Selera Kita di Kota Palopo*. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo; 2017).
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. (Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016).

- Prasetyo, Diyo Waluyo, *Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah Di MAN Yogyakarta III*, (Jurnal Hanata Widya Edisi Juli 2016).
- Pratiwi, Sukma, *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Jakarta*, (Skripsi fakultas psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011).
- Radhl, Fahmy, *Analisis Kualitas Jasa dengan Servqual Model Studi pada Angkutan Penyeberangan Antara Pulau di Kawasan Pariwisata di Indonesia*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume, Nomor 3), 2010.
- Samosir, Zurni Zahara , *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. (Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Volume 1, Nomor 1, Juni 2005).
- Sawitri, Ni Putu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di UBUD*, (Jurnal Manajemen, strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Volume 7, Nomor 1), 2013.
- Sinambela, Lijan Potlak, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, Cet. I; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Siregar, Syofian, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. IV; Bandung: Alfabeta, 2013

Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*” (Cet. XIII; Bandung; Alfabeta, 2011).

Sulistyawati Dian, *Pengaruh Kecerdasan Emosional Disiplin Kerja Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor BPKAD Kendari*, Skripsi Universitas Halu Oleo 2017)

Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik* (Ed. I. Cet. I; Jakarta: PT Raja Grafindo Pesada, 2004)

Yumanto Yogi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Askes Di PT Askes Kediri*, Skripsi Universitas Kediri, 2016)

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Ifra dilahirkan pada tanggal 19 Agustus 1996 di Salutete, Kel. Pentojangan, Kecamatan Telluwanua Kota Palopo. Penulis merupakan anak ke-tiga dari lima bersaudara dari pasangan ayahanda Sanji dan ibunda Parida,.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan di Sekolah Dasar di SDN 55 Salutete (2002-2008), Sekolah Menengah Pertama di SMPN 9 Palopo (2008-2011), Sekolah Menengah Atas di MAN Palopo (2011-2014).

Pada tahun 2014 penulis mendaftarkan diri di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, dan diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah. Pada akhir studinya, penulis menyusun dan menulis skripsi yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kel. Pentojangan Kota Palopo”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar pendidikan Sarjana Ekonomi (SE).

Kontak person:

Nomor handphone : 0853 949 8500

E-mail : ippapaggang@gmail.com